

BAB V

PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang telah diajukan kepada nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Kemudian peneliti mengolah data hasil penyebaran angket menggunakan aplikasi software SPSS for windows versi 16.0. Berdasarkan pada hasil olahan statistik, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini yang menjelaskan:

A. Pembahasan Tentang Pengaruh Sistem Syariah terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Berdasarkan pada hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa variabel sistem syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Karena nilai t hitung variabel sistem syariah lebih kecil dari t tabel maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sistem syariah merupakan hal yang wajib dan mendasar karena itu merupakan prinsip yang harus dimiliki setiap lembaga keuangan syariah, namun sistem syariah di sini tidak menjadi tolak ukur terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Sistem syariah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah telah mengindikasikan bahwa sistem syariah dalam penelitian ini tidak

dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, akan tetapi bukan satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, sistem syariah tidak begitu berpengaruh dan berdampak terhadap kepuasan nasabah PT BRS Lantabur Tebuireng Jombang karena menurut beberapa penuturan dari nasabah bukan sistem syariah yang menjadi tolak ukur mereka memilih menipkan dananya, meminjam dana, atau melakukan jasa perbankan lainnya di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Syariful Mubaroq dengan judul Pengaruh Penerapan Prinsi-Prinsip Syariah terhadap Perkembangan Pasar Modal Syariah (Studi Kasus Bursa Efek Indonesia Kantor Perwakilan Lampung). Hasil dari penelitian Ahmad Syariful Mubaroq adalah penerapan prinsip-prinsip syariah dan upaya sosialisasi yang baik oleh BEI Kantor Perwakilan Lampung berdampak positif pada perkembangan pasar modal syariah, terlihat dari peningkatan jumlah investor dan jumlah transaksi di pasar modal syariah dalam kurun waktu 4 tahun terakhir.

B. Pembahasan Tentang Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Berdasarkan pada hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Dapat diketahui dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Sehingga dapat disimpulkan semakin baiknya citra perusahaan di mata nasabah semakin meningkat rasa kepuasan dari nasabah. Hal ini berarti citra perusahaan dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Semakin terus meningkatnya citra perusahaan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya jika citra perusahaan rendah di mata nasabah maka kepuasan yang dirasakan nasabah akan semakin menurun. Adapun citra perusahaan menurut nasabah, PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang selalu meningkatkan kualitas produk dan jasa yang sesuai dengan harapan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofi Cahyani dengan judul Pengaruh Citra Perusahaan, *Relation Ship Marketing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank Rakyat Indonesi (BRI) Kabtor Cabang Wonosari). Hasil dari penelitian Nofi Cahyani adalah citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

C. Pembahasan Tentang Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Berdasarkan pada hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang sesuai dengan persepsi nasabah merupakan hal yang

dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas layanan dalam hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah dan begitu juga sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan rendah maka kepuasan nasabah juga akan rendah. Kualitas layanan yang diberikan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang salah satunya yang mendapat aspirasi tinggi dari nasabah yakni pelayanan yang diberikan pegawai PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang senantiasa mengedepankan dan mementingkan kepuasan nasabahnya. Hafizah Dwi Sasmita (2021), *Analisis Tentang Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Mandalika Kabupaten Lombok Tengah*, (Universitas Muhammadiyah: Mataram)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafizah dengan judul Analisis Tentang Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika Kabupaten Lombok Tengah dengan terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan dari konvensional menjadi pelayanan berbasis online demi tetap berlangsungnya usaha adalah bagian dari strategi menghadapi virus covid-19.

D. Pembahasan Tentang Pengaruh Sistem Syariah, Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Pada variabel sistem syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Sehingga penerapan sistem syariah yang diterapkan oleh PT BPRS Lanabur Tebuireng Jombang bukan menjadi tolak ukur utama terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Pada variabel citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Sehingga semakin baik citra dari PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

Variabel kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Kualitas dari PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang semakin baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam upaya untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh secara simultan, uji f diperlukan. Ini artinya secara tegas bahwa hasil dari output sebelumnya menyatakan bahwa variabel *independent* (sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas layanan) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *dependent* (kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang). Artinya ada hubungan linier antara sistem syariah, citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.